

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen pemasaran analisis untuk perancangan strategi pemasaran*. Yogyakarta. Unit penerbit dan percetakan.
- Andini, Putri. 2010, “*Analisis Pengaruh Pemanfaatan Endorser, Brand Image, dan Trust/ Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Suatu Produk (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Jakarta Tolak Angin Cair)*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri, Jakarta,
- Anggita Putri Iriandini Edy Yulianto M. Kholid Mawardi, 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Pt. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)*. Vol. 23: 7.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Aydin, S., G. Ozer and O. Arasil. 2005. *Customer Loyalty and The Effect of Switching Costs as a Moderator Variable: A Case in Turkish Mobile Phone Market*. Marketing Interlligence and Planning. 23 (1). 89-103
- Dharmayanti, Diah, 2006, “*Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*”, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1: 35-43.
- Djati, S. Pantja, 2005, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1, 48-59
- Farida Jasfar, 2011. *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Franchise, 2013
- Fauziyah, Ana. 2018. *Nih, Kurir Pilihan Pembaca Digation*. www.digation.id. Diakses pada 8 Oktober 2019.
- Ganesan, S. 1994. *Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships*. Journal of Marketing. 58 (April). 1-19
- Ghozali, Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

- Griffin, Jill. (2002). dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “*Customer Loyalty How to Earn it, how to Keep it, Lexington Books.* Singapore.
- Khairuddin, F., Abdul Wahid Mahsuni dan afifudin. (2019). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Risiko Likuiditas Terhadap Financial Distress di Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI 2015-2018.* E-JRA. 8 (1): 142-158.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran, MM.* Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemn Pemasaran Jasa. Edisi 3.* Jakarta: Salemba Empat
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian.* Bumi Aksara: Jakarta
- Moorman, C, R. Deshpande dan Gerald Zaitman. 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship.* Journal of Marketing
- Morgant, Robert dan Shelby D Hunt, 1994. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing.* Journal of Marketing.
- Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen, Jilid 1,* Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Niehoff, B.P & Moorman, R.H. (1993). *Justice as A Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior.* Academy of Management Journal, Vol. 36, No.3, 327556.
- Nugroho, AW; Sudaryanto, B. (2013). *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang.* Diponegoro Journal of Management, 2(3), 1–9.
- Oliver, Richard, 1993.” *A conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goal, Different Concept*”. In Advance in Service Marketing and Management. Vol.2; p. 65-68.
- Riadi, Muchlisin. 2013. *Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasa Konsumen.* www.kajianpustaka.com. Diakses pada 20 Oktober 2019.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Bandung: alfabeta.
- Sari, Elizabeth Permata. Mangoting, Yenni, 2014, *Pengaruh Keadilan Dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan*

Sebagai Variabel Intervening, Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1.

Segoro, Waseso, 2012, *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*, Procedia - Social and Behavioral Sciences 81 (2013) 306 – 310.

Setyawan, A., & Kussudiyarsana, I. (2015). *Brand Trust and Brand Loyalty, an Empirical Study in Indonesia Consumers*. *British Journal of Marketing*, 4(3), 37–47.

Sirdeshmukh, Deepak, Jagdip Singh dan Barry Sabol, 2002. *Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges*. *Journal of Marketing*.

Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta. Kencana.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sukmawati, Ida; Massie, James D.D. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado*, vol. 3 No.3. Hal. 729-742.

Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.

Susanti, Christina Esti, (2009). *The Influence of Image and Customers' Satisfaction Towards Consumers' Loyalty to Traditional Foods in Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4. No. 1. April 2009:1-10.

Wardhana, A. A., Hudayah, S., & Wahyuni, S. (2017). *Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah Analysis of service performance and customer satisfaction on customer loyalty*. 9(1), 1–7.

Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*, 12(1), 9-28.